



## ROTEIROS DE CHARME: UMA ANÁLISE DA ESTRUTURA DAS POUSADAS DO SUL DO BRASIL.

### Resumo

Os meios de hospedagem são elementos essenciais para a atividade turística, em tal conjuntura, inserem-se as pousadas, locais diferenciados que acolhem os hóspedes de maneira distinta dos hotéis comuns. Assim, o presente trabalho tem como objetivo verificar a qualidade da estrutura e os serviços ofertados, presente na limpeza, alimentação e hospitalidade em três pousadas inseridas nos Roteiros de Charme, localizadas no Sul do Brasil. Para tal, foram realizadas pesquisas documentais e bibliográficas, bem como análise de comentários no Tripadvisor. Como resultado pode-se perceber a ampla gama de serviços ofertados pelos empreendimentos inseridos nas pousadas pertencentes ao roteiro, bem como avaliou-se que há uma preocupação com o que o consumidor vivencia em tais localidades.

### Palavras-chave

Meios de Hospedagem; Pousadas; Roteiros de Charme; Região Sul; Brasil.

### Introdução

A proposta inserida nos hotéis dos Roteiros de Charme se destaca pela experiência que proporciona, atrelado não somente a hospedagem em si, mas um conjunto de experiências, como cultura, paisagem, conforto e o conceito de estrutura de charme constituído na infraestrutura da pousada. A Associação define charme como “uma união entre bom gosto, atenção a detalhes, paixão de servir, conforto compatível com as expectativas dos hóspedes, localização privilegiada, construção adequada ao meio ambiente e à região, esses conjuntos de fatores que transmitem uma personalidade única” (ROTEIROS DE CHARME, 2019, s.p). Os Roteiros de Charme estão há algum tempo no mercado, e, com o passar dos anos vem crescendo o número de associados, que buscam um diferencial no seu empreendimento. A Associação começou com hotéis, mas hoje possui outros meios de hospedagem sendo eles hoteleiro ou extra hoteleiro, o trabalho foca nas pousadas por ser um empreendimento menor e mais familiar, sendo a maior parte pousadas independentes, ou seja, são administradas pelo próprio proprietário.

O hoteleiro pode diferenciar o seu produto dos concorrentes, de várias maneiras, tais como: tipo de arquitetura e decoração; localização – poderá se constituir em um elemento de diferenciação o fato do hotel estar localizado próximo ao aeroporto, próximo a uma zona industrial, próximo a um atrativo turístico; oferta do hotel em termos de infraestrutura para congressos, exposições, excursões; ofertas de lazer; tipo de atendimento dispensado ao hóspede em termos de acolhida; e, especialidades gastronômicas (CASTELLI, 1991).

Em tal conteúdo, o objetivo do artigo baseia-se em: **verificar a qualidade da estrutura e os serviços ofertados, presente na limpeza, alimentação e hospitalidade em três pousadas inseridas nos Roteiros de Charme, localizadas no Sul do Brasil.**



Os Roteiros de Charme por comercializar essa proposta envolta no contexto do charme, engloba algumas categorias que se caracterizam pelos seguintes adjetivos: sofisticação e requinte, no contexto da categoria esmeralda ou o bom gosto e o atendimento ofertado pela categoria água marinha oferece, por exemplo.

## Referencial Teórico

A Associação de Hotéis Roteiros de Charme foi fundada, em 1992, como entidade privada sem fins lucrativos, com membros selecionados anualmente pela variedade de suas características e personalidades independentes, segundo rígidos critérios quanto ao conforto, qualidade de serviços e responsabilidade socioambiental, sempre de forma economicamente viável e sustentável (ROTEIROS DE CHARME, 2019). Os hotéis inseridos nos Roteiros de Charme possuem uma classificação própria, sendo esta apresentada na Figura 01.






 <b>ESMERALDA</b>	"Hotel ou Pousada com uma localização privilegiada, espaços generosos, instalações e serviços que atendam aos padrões de exigência da tradicional hotelaria internacional";
 <b>TOPÁZIO IMPERIAL</b>	"Hotel ou Pousada bem equipado, com instalações e espaços sociais adequados, serviços esmerados, estilo e decoração requintada";
 <b>ÁGUA MARINHA</b>	"Hotel ou Pousada cuja decoração, bom atendimento, e capricho valorizam os ambientes e as características locais";
 <b>AMETISTA</b>	"Pousada ou Refúgio num paraíso ecológico, onde o serviço despretensioso e a decoração guardam identidade com a região";
 <b>CRISTAL</b>	"Identifica todos os hotéis, pousadas e refúgios ecológicos durante o ano de seu ingresso na Associação."

Figura 1: Classificação Roteiros de Charme

Fonte: Roteiros de Charme (2019).

Silva e Mota (2010) destacam que os empreendimentos inseridos no roteiro, bem como a Associação Hotéis Roteiros de Charme são considerados inovadores para a hotelaria brasileira. Uma vez que, de acordo com a classificação por categoria existente, um hotel de charme é um empreendimento separado dos outros, com um público-alvo específico e com dinâmicas diferenciadas.

Com relação a algumas associações similares, Cavenaghi e Carvalho (2017) relatam que essas associações são entidades com marcas internacionais que identificam e classificam os empreendimentos hoteleiros por meio de propostas e características específicas. O que mais se aproxima dessas propostas em terras brasileiras é a Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

Seguindo para o lado mercadológico Guimarães et al, (2008) ponderam que os Hotéis Roteiros de Charme constituíram um conjunto de empresas que se articulam e alinham, para atender determinadas necessidades dos consumidores, facilitando suas escolhas, em busca de fidelização. Em sua maioria, os meios de hospedagem inseridos nos Roteiros são as pousadas que se caracteriza como um modelo de estrutura que se espelham as antigas hospedagens turísticas, considerada uma hospedagem agradável, confortável, voltada ao descanso e lazer para os hóspedes que vem crescendo cada vez mais no mercado (ZANELLA; ANGELONI, 2006). De tal modo, deve-se destacar que a pousada é um empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Logo, torna-se relevante compreender o que tal roteiro oferta aos seus consumidores, destacando suas características, produtos e serviços ofertados.

## **Metodologia de Pesquisa**

Para analisarmos a estrutura dos Roteiros de Charme, primeiramente foi abordado o conceito para explicar qual seria esta organização, com buscas em sites da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, foram utilizados também artigos científicos para contextualizar e o site do TripAdvisor como principal busca de dados para a análise dos resultados. Malhorta (2001) aponta que a pesquisa qualitativa se realiza de modo não estruturado, baseado em pequena amostragem, com a finalidade de identificar peculiaridades e pontos que chamam atenção sobre a temática investigada. O fluxograma, apresentado na Figura 02, destaca as principais etapas desenvolvidas na pesquisa.

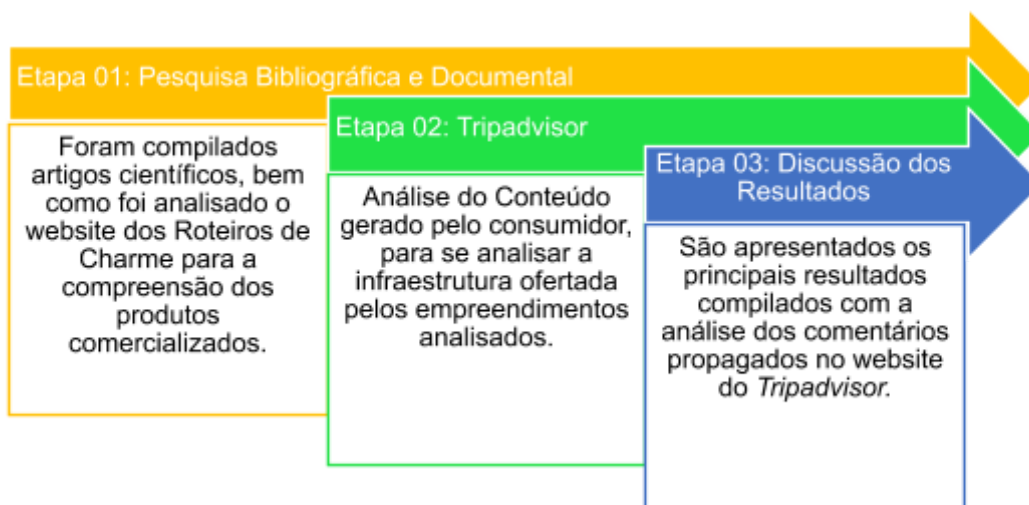


Figura 2: Fluxograma da Pesquisa:  
Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A partir da pesquisa realizada no site do Roteiros de Charme foram selecionadas três pousadas dos estados da região sul do Brasil. Logo, as pousadas encontram-se inseridas na categoria Esmeralda e Água Marinha, a primeira foi escolhida pelo fato de ser a classificação mais alta e por possuir serviços diferenciados e sofisticados, enquanto a segunda foi selecionada pelo Paraná não possuir nenhuma pousada inserida na categoria Esmeralda. Em tal contexto, os meios de hospedagem analisados são apresentados no Quadro 01.

<b>Categoria</b>	<b>Hotel</b>	<b>Destino Turístico</b>
<b>Água Marinha</b>	La Dolce Vita	Paraná
<b>Esmeralda</b>	Quinta do Bucanero	Santa Catarina
	Pousada do Engenho	Rio Grande do Sul.

Quadro 1: Meios de Hospedagem em Análise  
Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

O tópico posterior destaca os principais resultados oriundos das análises dos comentários compilados no website *TripAdvisor*.

## Resultados e Discussões

Os resultados serão separados por pousadas para uma melhor compreensão dos resultados.

### □ La Dolce Vita (Água Marinha)

A pousada La Dolce Vita, localizada no Paraná (Tijucas do Sul), foi inaugurada em 1998 está presente no Roteiro de Charme, aposta em sua localização entre montanhas e paisagem privilegiada da Serra do Mar, com o compromisso na preservação, cultura, história e responsabilidade com a comunidade local. Sua estrutura possui 33 acomodações, categorizadas em chalés, apartamentos standard, apartamentos superiores com hidromassagem. Possui, ainda, serviços de lazer, como: piscina, térmica coberta com hidrojetos



e cascata, sauna seca e úmida, redário (redes para descanso nas acomodações e bosque), casa de boneca, cama elástica, bicicletário, playground, bosque com viveiros, sala de jogos, bar com mesas para carteado e deck externo, quadra poliesportiva com iluminação, cancha de areia, tanques e lago com 210.000 m<sup>2</sup> para pesca esportiva, pedalinhas, barcos a remo e caiaques para passeios no lago, buscando ofertar ao consumidor um sem número de experiências e vivências, conforme requisições da Associação Roteiros de Charme.

Para análise de resultados, foram coletados dados no website Tripadvisor como meio de verificar a satisfação e o perfil dos clientes da referida pousada. O Hotel La Dolce Vita possui 159 avaliações, com média de 4,0, em uma escala de 5,0, em geral os comentários fazem referência à estrutura dos ambientes e quartos, hospitalidade, localização, atendimento, gastronomia, limpeza, manutenção, principalmente, nas áreas de lazer, em pesquisa baseando-se nos comentários a experiência para a maioria foi positiva, em média em um parâmetro entre 60 a 70 comentários excelentes e bons, 21 razoáveis e 4 ruins. Entretanto, o hotel não responde os comentários postados pelos consumidores.

### ▣ **Quinta do Bucanero (Esmeralda)**

No estado de Santa Catarina, a Pousada Quinta do Bucanero faz parte da Associação desde 1996, localizada na Praia do Rosa à 83 km da capital catarinense, possui uma vista privilegiada frente à praia, sua estrutura é constituída por doze apartamentos sendo duas suítes: Casa Mar e Casa Terra, com varanda e vista panorâmica para o mar, em meio a lagoa, morros e vegetação da Mata Atlântica.

O acesso é exclusivo, pois se atravessa de barco a Lagoa do Meio. Para compor uma atmosfera particular aos casais, a Quinta do Bucanero não aceita menores de 14 anos, e por questões de segurança reforçam essa decisão, por conta da geografia do terreno. Os apartamentos contam com TV LED, DVD, telefone, ar condicionado, frigobar, cofre, travesseiros de pluma e látex, roupões, secador de cabelo e colchões de mola importados, serviço de limpeza, com hidromassagens aquecidas na varanda em dois de seus apartamentos. A área social da pousada conta com serviço de praia com cadeira, toalha e guarda-sol, na parte de lazer os serviços oferecidos envolvem a natureza e a área externa da pousada: cavalgadas pelas trilhas costeiras acompanhadas de guias, piscina frente para o mar, com jacuzzi interna e externa, pesca da tainha no outono, sala de jogos, sauna seca, internet free.

Oferece, ainda, um passeio turístico de observação de baleias francas – que pode ser realizado por terra ou embarcado, ocorrendo no período entre os meses de julho a novembro. Na gastronomia o restaurante possui vista panorâmica da baía da Praia do Rosa, oferecendo em seu cardápio produtos artesanais, voltado ao slow food, e especializado em frutos do mar.

Em análise no Tripadvisor, pode-se destacar que o próprio site indica o hotel Quinta do Bucanero como sendo um Hotel de Charme. Suas avaliações são compostas 413 comentários, 355 sendo excelentes e apenas duas horríveis e três ruins, onde em cada avaliação obtêm-se respostas claras de



como foi a experiência na hospedagem e sua resolução, o hotel mostra preocupação em cada comentário, os respondendo. Sua nota fica indicada como 5,0 e seus comentários englobam alguns adjetivos como fantástico e espetacular.

## □ **Pousada do Engenho**

No Rio Grande do Sul, a Pousada do Engenho, localiza-se em São Francisco de Paula, dista 115 Km da capital gaúcha. Ao se analisar o website, percebe-se que o empreendimento possui excelente localização geográfica, a poucos quilômetros da cidade de Gramado e os cânions do Rio Grande do Sul, oferecendo passeios personalizados para que os hóspedes possam explorar todas as belezas naturais da região, além de cavalgadas e caminhadas ecológicas.

Suas acomodações estão divididas em 15 cabanas cuja arquitetura foi estrategicamente pensada para privilegiar a integração da natureza e garantir a privacidade, a pousada se direcionou em um único perfil de consumidor, voltada para casais, comemorações a dois e a lua de mel, criando um ambiente climatizado e romântico, com os serviços especiais, como buquê de rosas, champagne, chocolates, serviço de massagem simultânea para o casal, e apresentação de música com violinos, todos serviços extras que os hóspedes podem estar adquirindo para agregar ainda mais a sua estadia a pousada se apropriar da localização e clima para alcançar a melhor experiência.

Todas as acomodações são equipadas com televisores de LCD, DVD, TV a cabo, Home theater, WI-FI, lareira, calefação, hidromassagem e tetos skylight que se abrem para o luar (ROTEIROS DE CHARME, 2019). As cabanas são divididas nas categorias, standard, deluxe, super deluxe e jardim do éden que seria a cabana mais sofisticada. Em sua área de extensão 140 m<sup>2</sup> de área livre, com lounge, cafeteria, salão de fitness, sala de massagem, sauna e ofurô, deque abriga a piscina com aquecimento solar. O restaurante Casa de Babette oferece cardápio diversificado, com toques de alta cozinha mineira e a sofisticação da culinária indiana.

Na análise ao site Tripadvisor a pousada contém 375 avaliações, sendo 342 excelentes, 28 boas, 5 razoáveis e uma única avaliação ruim, está classificada na escala de 5,0 que categoriza o hotel como sendo excelente. Em geral as avaliações fazem referência ao serviço oferecido, elogios em sua maioria, referindo-se a estrutura das instalações, limpeza, restaurante, acomodações, a área de lazer e os serviços que a pousada dispõe, e enfatizando a experiência vivenciada na pousada, destacando ar romantizado junto ao clima, localização dentre a natureza e a infraestrutura presente na pousada que é o diferencial, destacando que os comentários são respondidos pelos responsáveis pela pousada.

## **Considerações Finais**

Os empreendimentos quando atrelados ao conceito de charme buscam entregar uma estrutura diferenciada, sendo elementos integrantes a cultura local, a identidade e personalidade dos meios de hospedagem com a



experiência a ser vivenciada pelos hóspedes. Com base nos dados coletados do site Tripadvisor destaca-se que os consumidores que procuram esse tipo de empreendimento, são famílias ou casais, que estão buscando tranquilidade que os grandes centros e destinos de massa não proporcionam. Localizados em meio a natureza, possuem o toque de sofisticação e autenticidade em conjunto com a qualidade do serviço e a preocupação em como servir o hóspede da melhor maneira.

Além disso, há a preocupação ambiental e social considerados pontos relevantes na construção da marca dos meios de hospedagens independentes, na análise feita nos comentários dos consumidores no Tripadvisor, as pousadas entregam o serviço que elas oferecem, e as suas avaliações em geral são excelentes, os consumidores recomendam as pousadas e se hospedariam novamente, há um número limitado de comentários negativos que, se relacionam com a experiência de cada consumidor. Logo, pode-se concluir que o objetivo da pesquisa foi alcançado, pois os empreendimentos inseridos nos Roteiros do Charme conseguem manter um padrão de excelência, pois há uma preocupação acerca do que vem sendo propagado pelos consumidores que se hospedam nos empreendimentos. Porém, deve-se destacar que foram analisados apenas hotéis localizados na região sul do país, devendo-se buscar avaliar, em pesquisas futuras outros empreendimentos para se compreender, de maneira global, a experiência vivenciada em todos os empreendimentos dos Roteiros do Charme.

## Referências

ASSOCIAÇÃO ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<https://bit.ly/2LaKORp>>. Acesso em: 22 de mar. de 2019

CASTELLI, G. **Marketing Hoteleiro**. Caxias do Sul: EDUCS, 1991.

CAVENAGHI. A; CARVALHO. J. Serviços e hospitalidade: Associação de Hotéis Roteiros de Charme: um modelo para meios de hospedagem independentes. **Observatório de Inovação do Turismo**, vol. XI, nº2, dezembro – 2017.

GUIMARÃES. A. T. R. et al. O Caso dos Hotéis da Associação Roteiros de Charme: Competir e Vencer como em Rede de Negócios? Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica, **Anais...**, XXV, Brasília, DF, 2018.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Pousadas**. Disponível: <<https://bit.ly/2B9hDtd>>. Acessado em: 13 abr. de 2019.

SILVA. D. R. F; MOTA. K. C. N. O Segmento da Hotelaria de Charme como



## Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Estratégia Mercadológica No Ceará. Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, **Anais...** I. Caxias do Sul, 2010.

TRIPADVISOR. Disponível em: < <https://www.tripadvisor.com.br/>> Acesso em: 04 mai. 2019.

ZANELLA, L. C. H; ANGELONI, M. T. **Pousadas: uma alternativa criativa de hospedagem.** Turismo - Visão e Ação - vol. 8 - n.2 p. 253 - 271 maio /ago. 2006.